Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

29 628 Politie

Nr. 560

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 september 2015

Hierbij bied ik u het auditrapport «Rapport van bevindingen inzake audit fase 1
verbetermaatregelen 1-1-2 voorziening» aan[1]. In de rapportage heeft de Auditdienst Rijk (ADR) beschreven wat de stand van zaken is betreffende de realisatie van de aanbevelingen uit het inspectierapport «1-1-2 onder de loep» uit 2013 (bijlage bij Kamerstuk 29 628, nr. 392). In deze brief deel ik de belangrijkste bevindingen van de ADR en mijn reactie daarop met u. Hiermee kom ik tegemoet aan de toezegging van mijn ambtsvoorganger aan uw Kamer om 1-1-2 jaarlijks te laten auditen.

Aanleiding audit

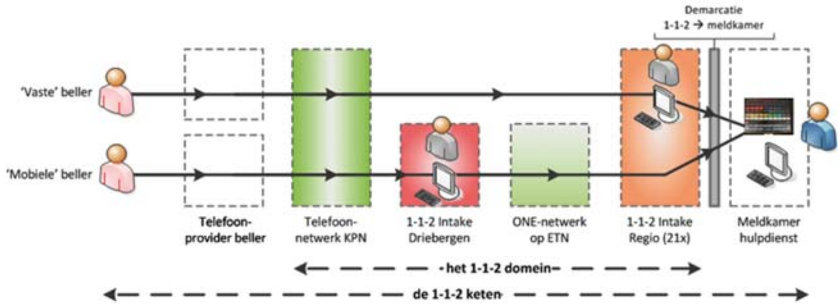
In het dertigleden debat over 1-1-2 van 11 september 2013 (Handelingen II 2012/13, nr. 109, item 7) is aan uw Kamer toegezegd dat jaarlijks een audit uitgevoerd zou worden naar 1-1-2. In verkennende gesprekken naar de scope van de audit met de ADR in 2014 is afgesproken dat de eerste audit zich zou richten op de opzet en het bestaan van de verbetermaatregelen zoals gedefinieerd in het inspectierapport «1-1-2 onder de loep» uit 2013 (bijlage bij Kamerstuk 29 628, nr. 392). In de periode van februari tot en met juni 2015 heeft de ADR daarom vervolgens een onderzoek uitgevoerd naar de realisatie van de verbetermaatregelen uit het «Rapport 1-1-2 onder de loep» uit 2013.

Hoofdlijnen bevindingen ADR

In het inspectierapport «112 onder de loep» uit 2013 wordt onderscheid gemaakt tussen het 1-1-2-domein en de 1-1-2-keten. De inspecties hebben zich in dit onderzoek vooral gericht op het 1-1-2 domein. Er is echter ook een aantal verbetermaatregelen voor de hele keten beschreven. Voor het duiden van het onderscheid tussen beiden is in het inspectierapport onderstaande visuele weergave gebruikt.

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

kst-29628-560
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015



De totale 1-1-2-keten loopt vanaf de beller tot en met de regionale meldkamer van de gevraagde hulpverleningsdienst. Het 1-1-2-domein is het deel van de 1-1-2-keten vanaf het koppelvlak tussen de telefoonprovider van de burger en het telefoonnetwerk van KPN tot aan de regionale meldkamer van de hulpverleningsdienst.

De ADR constateert nu dat de verbetermaatregelen zover die betrekking hebben op het 1-1-2-domein bijna allemaal zijn gerealiseerd. Het gaat hier om verbetermaatregelen op het gebied van beleid, sturing en regie, technische verbetermaatregelen, monitoring over het 1-1-2-domein en communicatie van het handelingsperspectief. De verbetermaatregelen waaraan nog niet (volledig) is voldaan hebben vooral betrekking op verdere verbeteringen in de 1-1-2-keten.
Hieronder geef ik u een overzicht van de verbetermaatregelen waarvan de ADR constateert dat deze nog extra aandacht vragen, danwel waarvan de realisatie niet kon worden vastgesteld.

Reactie per aanbeveling

Verbetermaatregel 6 en 7

– Definieer opnieuw de eisen en wensen voor de totale 1-1-2-keten, zowel voor wat betreft de organisatie, de techniek als voor de dienstverlening van 1-1-2.

Minister, NP en KPN.

– Richt integraal risicomanagement in voor de gehele 1-1-2-keten.

Bevinding ADR:

De ADR constateert dat een vastlegging van de eisen en wensen van alle organisaties in de keten niet is aangetroffen. De vaststelling van de eisen en wensen voor alle organisaties in de keten moet volgens de ADR de basis vormen voor de beheersing van de risico's in de verschillende processen in de keten en het realiseren van aanbestedingen. Ook constateert de ADR dat binnen het 1-1-2-domein integraal risicomanagement is ingericht, maar dat dit over de keten nog niet is gebeurd.

Reactie VenJ:

In september wordt een integrale risicoanalyse 1-1-2-keten met deelnemers uit de hele keten uitgevoerd. Op basis van de risicoanalyse worden de eisen en wensen voor de totale 1-1-2-keten opnieuw gedefinieerd. Bij het uitvoeren van de risicoanalyse worden vertegenwoordigers vanuit de providers, de toezichthouders, de leverancier, de politie, de kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie en de meldkamers van de disciplines betrokken. De risicoanalyse zal laten zien waar mogelijk nog kwetsbaarheden zitten in de keten zodat eventuele risicobeperkende maatregelen getroffen kunnen worden.

Verbetermaatregel 8

Onderzoek waar de infrastructuur van 1-1-2 kan worden vereenvoudigd.

Bevinding ADR:

De Inspectie en Agentschap Telecom (AT) constateren in het rapport «1-1-2 onder de loep» (bijlage bij Kamerstuk 29 628, nr. 392) dat de infrastructuur vereenvoudigd zou moeten worden. De ADR constateert dat er verbetermaatregelen zijn doorgevoerd om de infrastructuur storingsbestendig te maken, maar dat dit niet betekent dat het systeem ook eenvoudiger is geworden.

Reactie VenJ:

Er zijn veel verbeteringen gerealiseerd om de continuïteit van de 1-1-2-dienstverlening te waarborgen. De Inspectie VenJ en het agentschap Telecom constateerden in het rapport «Onder de loep» dat het 1-1-2 verkeer verschillend wordt gerouteerd. Het vaste telefoonverkeer komt direct in de regionale meldkamers binnen en het mobiele telefoonverkeer loopt via de centrale in Driebergen. In het rapport werd gesteld dat vereenvoudiging mogelijk is om een keuze te maken tussen centrale en decentrale aanname. Met de vorming van de landelijke meldkamerorganisatie moet in de toekomst al het telefoonverkeer direct binnenkomen in één van de tien meldkamers.

Verbetermaatregel 10 en 12

- Verbeterpunt KPN: Optimaliseer de centrale monitoring op het technisch functioneren van de gehele 1-1-2-keten.
- Onderzoek de mogelijkheid om incidenten en calamiteiten van alle publieke vitale telecommunicatiedienstverlening centraal te laten melden. Evaluatie van deze meldingen en de statistische informatie kunnen worden gebruikt ter lering en ter optimalisatie van de dienstverlening.

Bevinding ADR

De ADR constateert dat voor het 1-1-2-domein monitoring is ingericht maar over de gehele keten nog niet. De ADR geeft hierbij ook de technische beperkingen van centrale monitoring op de hele keten aan. De ADR geeft daarnaast aan niet vast te kunnen stellen of de incidenten en calamiteiten van alle publieke vitale telecommunicatiedienstverlening centraal zijn gemeld en geëvalueerd. De ADR beveelt aan om met de toezichthouders Autoriteit Consumenten Markt (ACM) en het AT afspraken te maken over de uitvoering van de verplichtingen voortvloeiend uit de Telecomwet.

Reactie VenJ

De ACM en het AT houden toezicht op de naleving van de verplichtingen die zijn vastgelegd in de Telecomwet. De belangrijkste thema's waar toezicht op wordt gehouden door ACM zijn de aankiesbaarheid[2] van 1-1-2, de nauwkeurigheid van locatiebepaling, en door AT op het naleven van de dekkingseisen en het waarborgen van de ononderbroken toegang tot telecommunicatiediensten waaronder 1-1-2.

---

[2] Mensen moeten met hun telefoon te allen tijde 1-1-2 kunnen oproepen, ongeacht of ze beltegoed hebben of niet.

Verder zijn de aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en/of diensten verplicht om alle «grote» telecomstoringen te melden, dat wil zeggen storingen met een groot maatschappelijk en/of economisch belang bij het Loket Meldplicht van Agentschap Telecom. Daarbij moet ook worden vermeld of de toegang tot 1-1-2 in het geding is (geweest).
Het doel van deze meldplicht is als markt te leren van incidenten om daarmee volgende incidenten te voorkomen. Hiermee wil het agentschap een bijdrage leveren aan het verder verbeteren van de robuustheid van netwerken en diensten opdat uitval of verstoring op termijn afneemt. De informatie die door de aanbieders aan het Loket meldplicht wordt verstrekt is vertrouwelijk en wordt ook als zodanig behandeld.
Conform de aanbeveling van de ADR zullen afspraken worden gemaakt met de toezichthouders over de uitvoering van de verplichtingen en over de wijze waarop relevante gegevens ten aanzien van 1-1-2 met VenJ kunnen worden gedeeld. Daarnaast zal ook structureel tijd worden ingeruimd om meer toekomst gerelateerde zaken te bespreken zoals de ontwikkelingen op het gebied van data en locatiebepaling gerelateerd aan de bestaande of aankomende (Europese) wetgeving en de gevolgen daarvan voor 1-1-2.

Verbetermaatregel 13

Justitie, NP en KPN: Beoefen regelmatig ook scenario's met gehele of gedeeltelijke uitval.

Bevinding ADR

Gezien de gevoeligheid en beschikbaarheid van de 1-1-2 voorziening wordt niet met gehele of gedeeltelijke uitval geoefend, aangezien een dergelijke oefening de reguliere oproepen kan verstoren. Deze verbetermaatregel is daarom niet als zodanig gerealiseerd. Er worden vervangende maatregelen in de infrastructuur en procedures gebruikt voor het testen van de voorziening.

Reactie VenJ

Zoals de ADR ook constateert zijn er andere maatregelen getroffen waarbij zowel de techniek als de operationele processen worden getest en beoefend.

Tot slot

Ik constateer dat de meeste aanbevelingen van de Inspectie en Agentschap Telecom inmiddels zijn opgevolgd. Bijna alle verbetermaatregelen die betrekking hebben op het 1-1-2-domein zijn gerealiseerd. Voor de overige verbetermaatregelen geldt dat de benodigde activiteiten in gang zijn gezet. Met de ADR is gesproken op welke manier en met welke frequentie audits op 1-1-2 uitgevoerd kunnen worden. De komende periode wordt een aantal veranderingen doorgevoerd om de continuïteit ook voor de komende jaren te borgen. Naar verwacht zijn deze aanpassingen in 2017 helemaal gerealiseerd. Ik informeer u graag in 2017 opnieuw over de laatste stand van zaken ten aanzien van de 1-1-2-dienstverlening.

De Minister van Veiligheid en Justitie,
G.A. van der Steur